



CAMPUS ITAPÚA

UNIVERSIDAD CATÓLICA

"Nuestra Señora de la Asunción" Campus Universitario de Itapúa



CAMPUS ITAPÚA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO FINAL DE GRADO

TÍTULO:
"PLAN DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE UNA
EMPRESA DEDICADA AL RUBRO DE VENTA DE
ELECTRODOMÉSTICOS EN LA CIUDAD DE FRAM"

AUTOR:
Mónica Belén Acevedo Genes

Encarnación - Paraguay
2022

Resumen

El presente trabajo de investigación estableció desarrollar una Propuesta de mejora en los procesos operativos de una empresa de venta de electrodomésticos en la ciudad de Fram. Para lograr los objetivos se llevaron a cabo una serie de actividades que permitieron reconocer el sistema actual de la empresa, a través de entrevistas al propietario, encuestas a los clientes y observación de las actividades clave de la empresa. La investigación se desarrolló con un diseño no experimental, transversal. De carácter descriptivo inductivo, esto permitió que, con los puntos específicos, se pueda llegar a una conclusión general. Con un enfoque mixto o multimodal, ya que mediante ambos paradigmas se pudo relacionar las unidades de análisis, a través de la recolección y análisis de los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos en el trabajo de campo. Se formulan y diseñan las mejoras operativas, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, tomando en consideración el sistema de toma de decisiones, la distribución de las tareas y responsabilidades, la necesidad de mejoras en los procesos de caja y aprobación de los créditos y la implementación de nuevas funciones y equipamiento. Se considera que, con la incorporación de las mejoras en los procesos operativos la empresa en estudio podrá mejorar sus procedimientos y toma de decisiones, aumentar su relación con sus clientes y proveedores. Como principal aporte de la investigación se presentan una serie de recomendaciones de acciones que podrán ayudar a la empresa en el corto y mediano plazo para apuntalar lo establecido en la presente investigación.

Palabras Claves: Gestión, Procedimientos, Organización